西安市市级单位政府采购中心

竞争性磋商文件

项目名称：中共西安市委办公厅2023年政务专线话务服务

项目编号：XCZX2023-0142

2023年8月

**目 录**

第一章 磋商邀请函 1

第二章 服务商须知 4

第三章 磋商内容及要求 20

第四章 合同草案条款 28

第五章 响应文件构成及格式 31

第一章 磋商邀请函

西安市市级单位政府采购中心受中共西安市委办公厅的委托，经政府采购管理部门批准（备案编号：ZCBN-西安市-2023-03272），按照政府采购程序，对中共西安市委办公厅2023年政务专线话务服务进行竞争性磋商，欢迎符合资格条件的、有能力提供本项目所需服务的服务商参加磋商。

**一、项目名称**：中共西安市委办公厅2023年政务专线话务服务

**二、项目编号**：XCZX2023-0142

**三、采购人**：中共西安市委办公厅

地址：西安市未央区凤城八路99号

项目联系人：刘老师

联系方式：029-86780000

**四、集中采购机构**：西安市市级单位政府采购中心

地址：西安市未央区文景北路16号白桦林国际B座

总机：029-86510091/86510092/86510093

项目联系人：王老师、梁老师

分机：80848、80808

**五、磋商内容和要求**：中共西安市委办公厅2023年政务服务专线话务服务，运维服务期一年。

（详见磋商文件第三章〈磋商内容及要求〉）

**六、项目性质**：非专门面向中小企业的采购。

**七、采购预算**：62.80万元

**八、服务商资格要求**：

（一）有效的主体资格证明：在中华人民共和国境内注册，并有效存续的营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书、税务登记证、组织机构代码证，或“三证合一”后的注册登记证。

（二）财务状况报告（任选其一）：1、提供2022年度经审计的财务会计报告（至少包括审计报告、资产负债表和利润表，成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）；2、或提供服务商基本存款账户信息及开标日期前三个月内其基本存款账户开户银行出具的资信证明。

（三）社会保障资金缴纳证明：自2023年1月1日以来已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，单据或证明上应有社保机构或代收机构的公章或业务专用章。依法不需要缴纳社会保障资金的服务商应提供相关文件证明。

（四）税收缴纳证明：自2023年1月1日以来已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的服务商应提供相关文件证明。

（五）无重大违法记录声明：参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录，以及未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的书面声明。

（六）法定代表人委托授权书：（服务商为法人单位的）法定代表人亲自参加磋商时，须提供本人身份证复印件；法定代表人授权他人参加磋商时，须提供法定代表人委托授权书。（服务商为非法人单位的）响应文件中凡是需要法定代表人签字或盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。

**本项目不接受联合体投标。**

**注：**1、以上资格要求必须全部满足。

2、无重大违法记录声明和法定代表人委托授权书应按第五章《响应文件构成及格式》中给定的格式进行填写。

3、分支机构参与磋商时，响应文件中应附法人出具的授权书。法人只能授权一家分支机构参与磋商，且不能与分支机构同时参与磋商。

4、事业单位法人参与投标可不提供财务状况报告、社会保障资金缴纳证明及税收缴纳证明。

5、资格审查时将由采购人对服务商信用记录进行核查，详见磋商文件第二章中的《服务商注意事项》。

**九、执行的其他政府采购政策：**

1、《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）。

2、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）。

3、陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）。

4、详见磋商文件第二章相关事项。

**十、磋商文件获取方式及公告期限**：

1、获取方式：服务商登录【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】网站〖首页·〉电子交易平台·〉企业端〗后，在〖招 标公告/出让公告〗模块中选择有意向的项目点击“我要投标”，成功后即可在〖我的项目〗中点击“项目流程·〉交易文件下载”免费下载电子磋商文件（\*.SXSZF）。

2、磋商文件公告期：自磋商公告发布之日起5个工作日

3、服务商初次使用交易平台须先完成诚信入库登记、CA认证及企业信息绑定。具体操作流程见【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】（sxggzyjy.xa.gov.cn）网站〖首页·〉服务指南·〉下载专区〗中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》。

注意：服务商应随时留意可能发布的变更公告，公告中如注明本项目有变更文件，则应从“项目流程·〉答疑文件下载”下载更新后的电子磋商文件（\*.SXSCF），使用旧版电子磋商文件制作的电子响应文件（\*.SXSTF），系统将拒绝接收。

**十一、磋商保证金和履约保证金：**

1、根据西安市财政局《关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》第三条之规定，服务商参与本项目磋商活动时，免交磋商保证金。

2、根据采购人意见，本项目免交履约保证金。

**十二、提交首次响应文件截止时间、方式及磋商开启时间、地点**：

1、提交首次响应文件截止时间：2023年08月31日10:30

2、提交首次响应文件的方式：

电子响应文件（\*.SXSTF）可于提交首次响应文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。

3、开启时间：同提交首次响应文件截止时间。

4、开启地点：本集采机构五层506开标室。

5、本项目采用不见面开标形式，具体要求详见第二章“服务商注意事项”。

第二章 服务商须知

## 一、名词解释

（一）监管机构：西安市财政局

（二）服务商：凡参与本次磋商，具有相关资格的法人/其他组织/自然人。

## 二、服务商注意事项

**（一）询问**

服务商对政府采购活动事项有疑问的，可以向集中采购机构或采购人提出询问。集中采购机构或采购人将在3个工作日内对服务商依法提出的询问作出答复。

询问内容超出采购人对集中采购机构委托授权范围的，服务商应当向采购人提出。

**（二）质疑和投诉**

1、服务商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

2、质疑提交方式：

（1）在线质疑：

登录【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】网站〖首页·〉电子交易平台·〉企业端〗，在〖我的项目〗中点击“项目流程·〉提出质疑”，填写表单并提交质疑。

（2）书面质疑：

书面质疑函应按照财政部国库司制定的《政府采购服务商质疑函范本》（见下方链接）进行填写，签字、盖章后提交至采购人或采购代理机构。

①采购人联系方式：

联 系 人：刘老师

联系电话：029-86780000

通信地址：西安市未央区凤城八路99号

②集采机构联系方式：

受理部门：本集采机构七层综合业务组

联系电话：029-86510166/86510167转80706

范本地址：http://download.ccgp.gov.cn/2018/zhiyihanfanben.zip

3、服务商提出质疑应当提交质疑事项和必要的证明材料。在法定质疑期内，针对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。采购人、集中采购机构将在收到书面质疑后7个工作日内，在线答复或以书面形式通知质疑人和其他有关服务商。

4、服务商为自然人的，应当由本人签字；服务商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章，公章不得以合同章或其他印章代替。服务商委托代理人提出质疑的，应当同时提交服务商签署的授权委托书。

5、有下列情形之一的，属于无效质疑：

（1）对采购文件提出质疑的质疑人不是依法获取采购文件的潜在服务商；对采购过程、中标或成交结果提出质疑的质疑人不是参与本次政府采购项目的服务商；

（2）超过法定期限，或未以线上、书面形式提出的；

（3）缺乏必要的证明材料，或捏造事实、提供虚假材料，或以非法手段取得证明材料的；

（4）书面质疑函没有合法有效的签字、盖章或委托授权书的（代理人提出质疑和投诉，应当提交服务商签署的授权委托书）；

（5）针对同一采购程序环节又提出其他质疑事项的，或质疑答复后就同一事项再次提出质疑的；

（6）不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

6、质疑服务商对采购人、集中采购机构的答复不满意，或者采购人、集中采购机构未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后15个工作日内按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部94号令）相关规定向西安市财政局政府采购管理处提出投诉。服务商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

7、**对捏造事实、提供虚假材料进行质疑、投诉的行为予以严肃处理：**

依据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部94号令）有关规定，投诉人在全国范围内十二个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。对于捏造事实、或提供虚假材料、或以非法手段取得证明材料（证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料）进行投诉的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，并禁止其一至三年内参加政府采购活动。

8、**对捏造事实诬告陷害他人、诽谤他人的法律适用：**

《中华人民共和国刑法》第243条【诬告陷害罪】捏造事实诬告陷害他人，意图使他人受刑事追究，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役或者管制；造成严重后果的，处三年以上十年以下有期徒刑。

《中华人民共和国刑法》第246条【侮辱罪、诽谤罪】以暴力或者其他方法公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人，情节严重的，处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。

**（三）关于信用记录的查询和使用**

1、根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）第二条有关要求，采购人将在资格审查时通过【[信用中国](http://www.creditchina.gov.cn)（www.creditchina.gov.cn）】、【[中国政府采购网](http://www.ccgp.gov.cn/cr/list)（www.ccgp.gov.cn）】网站对服务商的信用情况进行甄别。

2、对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的服务商，将拒绝其参与政府采购活动。

3、服务商在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动的，但服务商应提供相关证明材料。

4、信用记录核查的截止时点为“资格审查当日”，查询结果将与其他采购文件一并保存。信用记录查询方法及查询结果如下：

（1）信用中国上的信用报告：信用中国首页·〉“信用信息”查询框·〉下载信用信息（PDF格式），并打印。

（2）政府采购严重违法失信行为记录：中国政府采购网首页·〉政府采购严重违法失信行为记录名单，将查询结果截图并打印。

**（四）关于对中小企业的优惠政策**

1、根据财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第四条规定，在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

2、根据财政部、司法部联合下发的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业。

3、根据财政部、民政部、中国残疾人联合会下发的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承建的工程或者承接的服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）参与政府采购活动时，视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

4、采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

（1）针对非专门面向中小企业的采购：根据《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的有关规定，货物服务采购项目给予小微企业的价格扣除优惠幅度为10%~20%（具体扣除比例见本章《评审要素及分值一览表》），用扣除后的价格参加评审。未按要求提供《中小企业声明函》\《监狱企业证明函》\《残疾人福利性单位声明函》的，不能享受招标文件规定的价格扣除，但不影响投标文件的有效性。

（2）针对专门面向中小企业的采购：仅限符合中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业参与。未按要求提供《中小企业声明函》\《监狱企业证明函》\《残疾人福利性单位声明函》的，投标无效。

5、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

**（五）不见面开标**

该项目将采取“不见面”开标的形式，服务商无须到达开标现场，即可在网上直接参与开标活动。相关注意事项如下：

1、提交首次响应文件，请各服务商至少提前半小时登录“不见面”开评标系统，并按要求及时签到，并保持在线直到评审结束；

2、磋商服务商无需提交纸质响应文件，待采购结果公告后，由成交服务商补交一正两副纸质响应文件（备案用）。

3、开标过程中，服务商在收到工作人员“开始解密”指令后，请及时使用CA对电子响应文件进行解密。解密时所用CA应与加密响应文件时所用CA相同；评审过程中，磋商小组可能会就某些问题要求服务商进行在线澄清。

4、“不见面”开评标系统操作说明详见全国公共资源交易平台（陕西省•西安市）网站〖首页·〉服务指南·〉下载专区〗中的《西安公共资源交易不见面开标大厅服务商操作手册》。相关技术问题，请咨询软件开发商：

（1）技术支持热线：400-998-0000/400-928-0095

（2）驻场技术人员：029-86510166/86510167转80310

**（六）服务商的磋商费用自理。**

## 三、磋商文件

**（一）磋商文件包括下列内容**

第一章　磋商邀请函

第二章　服务商须知

第三章　磋商内容及要求

第四章　合同草案条款

第五章　响应文件构成及格式

**（二）磋商文件的检查及阅读**

服务商下载磋商文件后应仔细阅读检查磋商文件中的所有内容，按照磋商文件中所列事项、条款、规范要求及格式，在响应文件中对磋商文件做出实质性的响应，并按磋商文件的要求提交全部资料。

项目废标后重新组织磋商的，集中采购机构将重新编制、发布新版磋商文件，服务商应按新版磋商文件重新编制响应文件。原磋商文件及响应文件失效。

响应文件封面、响应函以及法定代表人委托授权书三处的项目名称、项目编号、标段（项目未分标段的除外）应当与最新发布的磋商文件保持一致，否则将被视为无效响应文件。

**（三）磋商文件的修改、澄清**

1、提交首次响应文件截止之日前，集中采购机构可对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或修改的内容可能影响响应文件编制的，集中采购机构将在提交首次响应文件截止之日3个工作日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布变更公告，不足3个工作日的，将顺延提交首次响应文件截止时间。

2、服务商对磋商文件有质疑的，应在磋商文件公告期届满之日起七个工作日内（但最晚不得超过提交首次响应文件截止时间前2个工作日）以书面形式提出，采购人或集中采购机构将以书面形式予以答复；在此之后提出的针对磋商文件的质疑为无效质疑。答复的内容可能影响响应文件编制的，将在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布变更公告。

3、集中采购机构可以视采购具体情况，暂停项目的执行或延长提交首次响应文件截止时间和磋商开启时间，但至少会在磋商文件要求的提交首次响应文件的截止时间2个工作日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布变更公告。不足2个工作日的，将视情另行通知。

4、请各服务商在提交首次响应文件截止时间之前，务必自行关注下列地址发布的变更公告，集中采购机构不再另行通知，因服务商未及时关注所造成的一切后果由服务商自行承担：

（1）【[陕西省政府采购网](http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn)（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】中的〖首页·〉市县采购信息公告〗；

（2）【[全国公共资源交易网（陕西省·西安市）](http://xa.sxggzyjy.cn/)（sxggzyjy.xa.gov.cn）】中的〖首页·〉交易大厅·〉政府采购〗。

**（四）磋商文件的解释权归集中采购机构。**

## 四、西安市政府采购信用担保及信用融资政策

为发挥政府采购促进中小企业发展的政策功能，西安市财政局制定了《西安市政府采购信用担保及信用融资工作实施方案（试行）》（市财发〔2014〕167号，以下简称《实施方案》），为参与西安市市级政府采购项目的服务商提供政府采购信用担保和融资服务。服务商在交纳履约保证金时可自愿选择通过担保函的形式交纳，服务商违约，开具担保函单位承担连带责任。

为保证工作质量，《实施方案》中确定了西安市政府采购信用担保和信用融资合作机构（试点）和保函格式（见《实施方案》中的附件一、附件二）。2017年，为发挥政府采购促进中小企业发展的政策功能，进一步做好政府采购信用担保及信用融资相关工作，西安市财政局对合作机构名单进行了调整，详见《2017年西安市政府采购信用担保及信用融资合作机构联系名单》（以下简称合作机构名单）。

《西安市政府采购信用担保及信用融资工作实施方案（试行）》链接：

http://xaczj.xa.gov.cn/ztzl/zfcg/cgfg/5db90552fd850863a9e4594d.html

《担保合作机构名单》链接：

http://xaczj.xa.gov.cn/ztzl/zfcg/cgfg/5db9054565cbd804f69e97e0.html

## 五、磋商报价

磋商报价是服务商响应磋商项目要求的全部工作内容的价格体现，包括完成采购内容所需的直接费、间接费、利润、税金及其它相关的一切费用。

（一）服务商在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，磋商文件未列明，而服务商认为应当计取的费用均应列入报价中。报价时不论是否计取，采购人均按已计取对待。

（二）磋商项目实行多次报价（一般情况下为两次），每次报价只能提交唯一报价，任何有选择的报价集中采购机构将不予接受，其响应文件视为无效文件。

1、第一次报价时，服务商应严格按照响应文件《第一次磋商报价表》中的相关要求填写分类报价及其他需要响应的内容。

2、磋商结束后，所有实质性响应的服务商应当按照磋商小组的要求在规定时间内提交最后报价。最后报价是服务商响应文件的有效组成部分。

（三）磋商报价货币：人民币；单位：元，精确到小数点后两位。

（四）因服务商对磋商文件理解不透、误解、疏漏或对市场行情了解不清造成的后果和风险，均由服务商自己负责。

## 六、响应文件

**（一）电子响应文件**

编制电子响应文件时，应使用最新发布的电子磋商文件及专用制作工具进行编制。并使用CA（数字认证证书）对电子响应文件进行签署、加密、递交及开标时解密等相关操作。

1、电子磋商文件获取方式：服务商登录【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】网站〖首页·〉电子交易平台·〉企业端〗后，在〖招标公告/出让公告〗模块中选择有意向的项目点击“我要投标”，成功后即可在〖我的项目〗中点击“项目流程·〉交易文件下载”免费下载电子磋商文件（\*.SXSZF）。

注意：服务商应随时留意可能发布的变更公告，公告中如注明本项目有变更文件，则应从“项目流程·〉答疑文件下载”下载更新后的电子磋商文件（\*.SXSCF），使用旧版电子磋商文件制作的电子响应文件（\*.SXSTF），系统将拒绝接收。

2、电子磋商文件需要使用专用软件打开、浏览。软件下载地址及操作手册详见全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站〖首页·〉服务指南·〉下载专区〗中的《政府采购项目投 标文件制作软件及操作手册》。

3、电子响应文件中需要法定代表人签字或盖章的地方，请使用“法人CA”进行签章；需要加盖服务商公章的地方，请使用“企业CA”进行盖章。加密和解密应当使用同一CA，否则将会导致解密失败。

4、电子响应文件同样需要使用上述专用软件进行编制。若电子响应文件签章后，导出的PDF文件里看不到签章，请尝试使用查看投标文件工具打开未加密的电子响应文件重新导出。在编制过程中，如有其他技术性问题，请先翻阅操作手册，或致电软件开发商：

（1）技术支持热线：400-998-0000

（2）驻场技术人员：029-86510166/86510167转80310

**（二）纸质响应文件**

磋商时磋商服务商无需提交纸质响应文件，项目成交后由成交服务商在领取成交通知书时提供一正两副纸质响应文件用于备案。

采用电子化评审系统的采购项目，其纸质响应文件应从政府采购项目投 标文件制作软件中导出。并按第一章《磋商邀请函》中规定的响应文件份数要求进行印刷，在封面注明正本/副本，并分别装订成册。项目分标段的，应按所投 标段分别准备响应文件。

**（三）响应文件的语言及计量单位**

1、磋商活动的所有文件、资料、函电文字均使用简体中文，确需提交用其他语言形成的资料，必须翻译成简体中文，如有差异，以简体中文为准。

2、响应文件的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，但磋商文件另有规定的除外。

**（四）响应文件有效期**

响应文件有效期为自磋商之日起90个日历日。如成交，延长至合同执行完毕时止。

**（五）响应文件的提交**

电子响应文件可于提交首次响应文件截止时间前任意时段登录全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站“电子交易平台>企业端”进行提交，逾期系统将拒绝接收。提交时，服务商应登录全国公共资源交易中心平台（陕西省·西安市），选择“首页>电子交易平台>企业端>我的项目”，点击“项目流程”，在打开的“项目管理”对话框中选择“上传响应文件”，上传加密的电子响应文件（\*.SXSTF）。上传成功后，电子化平台将予以记录。

**（六）响应文件的撤回、补充和修改**

服务商在递交响应文件后，且在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行撤回、补充或修改。

对电子响应文件进行补充、修改的，应先从电子交易平台上撤回旧版，再重新提交新版。

**（七）服务商提交响应文件时，出现下列情况之一的，其响应文件将被拒绝接收：**

1、误投的；

2、逾期提交电子响应文件的。

**（八）关于响应文件的雷同性分析**

根据陕西省公共资源交易中心2021年7月22日印发的《关于在政府采购交易系统中开通标书雷同性分析功能的通知》，在符合性审查环节，将由评标委员会（磋商小组/谈判小组/询价小组）在评标系统中对服务商的电子投标文件进行雷同性分析。

雷同性分析由两项指标组成，分别是“文件制作机器码”和“文件创建标识码”。其中，前者通过验证电子投标文件制作设备的特征信息（如MAC地址、硬盘序列号、CPU编号、主板号等），判断电子投标文件是否出自同一台设备。

若“文件制作机器码”一致，则表明不同投标服务商的电子投标文件出自同一台制作设备，根据《陕西省财政厅关于政府采购有关政策的复函》（陕财办采函〔2019〕18号），该情形可以视为投标服务商串通投标，其投标无效。

若“文件创建标识码”一致，则表示不同投标服务商使用投标文件制作软件时，使用同一源工程文件，该情形建议由评标委员会（磋商小组/谈判小组/询价小组）结合项目情况综合判定。

## 七、组织开标

（一）集中采购机构组织开标工作，整个过程受政府采购监管机构的监督、管理。

（二）服务商法定代表人或被授权人可登录【全国公共资源交易平台（陕西省•西安市）】（sxggzyjy.xa.gov.cn）网站〖首页•〉不见面开标〗参加。

（三）主持人宣布开标后，服务商应使用“加密电子响应文件时所用CA锁”在线自行解密电子响应文件。（注：加密和解密电子投标文件应使用同一把CA锁，否则将会导致解密失败）

（四）在开标环节出现下列情况之一的，其电子响应文件视为无效文件：

1、服务商拒绝对电子响应文件进行解密的；

2、因服务商自身原因（如未带CA锁、或所带CA锁与制作电子响应文件使用的CA锁不一致、或沿用旧版磋商文件编制响应文件等情形），导致在规定时间内无法解密响应文件的；

3、上传的电子响应文件无法打开的；

4、政府采购法律法规规定的其他无效情形。

## 八、磋商方法及程序

为了确保开标工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立磋商小组，磋商小组由采购人代表和评审专家共三人以上单数组成，其中评审专家人数不少于磋商小组成员总数的三分之二。评审专家将从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。

**（一）评审方法**：综合评分法。

响应文件满足磋商文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的服务商为成交候选人。

**（二）评审程序**：

**1、资格性审查**

磋商文件经确认后，磋商小组对响应文件中的服务商资格证明文件进行审查（其中服务商信用记录复核由采购人进行）。出现下列情形的，响应文件将被视为无效：

（1）不具备磋商文件中规定的资格要求的；

（2）未按磋商文件要求提供资格证明文件，或资格证明文件未按磋商文件要求签字、盖章的；

（3）法律法规规定的其他无效情形。

资格审查结束后，磋商小组成员应当对审查结果进行签字确认，并告知无效响应服务商资格审查未通过的原因。

**2、响应文件的符合性审查**

服务商资格性审查通过后，磋商小组依据磋商文件的规定，对响应文件的有效性、完整性进行审查。

符合性审查表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **符合性审查项** | **通过条件** | **结论** | **未通过原因** |
| 1 | 响应文件项目名称、项目编号、标段（未划分标段的除外） | 响应文件以下三处的项目名称、项目编号、标段无遗漏，且与本项目一致：  （1）封面；  （2）响应函；  （3）法定代表人委托授权书。  说明：以磋商邀请函中的项目名称、项目编号为准。 |  |  |
| 2 | 响应文件组成 | 响应文件应包含以下内容：  （1）响应函；  （2）第一次磋商报价表、报价明细表（磋商文件未作要求的除外）；  （3）资格证明文件；  （4）服务商概况；  （5）服务商参加政府采购活动承诺书；  （6）响应方案。 |  |  |
| 3 | 响应文件签字、盖章 | 签字、盖章符合磋商文件要求，且无遗漏。 |  |  |
| 4 | 响应文件的语言及计量单位 | 均符合磋商文件的要求。 |  |  |
| 5 | 响应文件有效期 | 符合磋商文件的要求。 |  |  |
| 6 | 磋商报价 | 同时满足以下条款：  （1）磋商报价符合唯一性要求；  （2）第一次磋商报价表填写符合要求；  （3）报价货币符合磋商文件要求；  （4）未超出采购预算或磋商文件规定的最高限价。 |  |  |
| 7 | 实质性条款响应 | 完全响应磋商文件要求的各项实质性条款。（第三章标注★号的为实质性条款，未设置实质性条款时可忽略此项） |  |  |
| 8 | 合同条款 | 完全理解并接受磋商文件合同条款的要求。 |  |  |
| 9 | 电子响应文件雷同性分析 | 电子响应文件的“文件制作机器码”和“文件创建标识码”通过评标系统的雷同性分析。 |  |  |
| 10 | 其他 | 完全理解并接受法律法规和磋商文件对服务商的各项须知、规约要求和责任义务，没有出现法律法规或磋商文件明确规定的其他被视为“无效响应”的情形。 |  |  |
| **磋商小组：（签字或盖章）** | | | | |

**3、磋商及磋商文件的实质性变更**

（1）磋商小组所有成员将集中与单一服务商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的服务商平等的磋商机会。

（2）在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

（3）对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将及时以书面形式同时通知所有参加磋商的服务商。

（4）服务商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

**4、最后报价**

资格性审查和符合性审查通过的服务商进入最后报价阶段。

（1）在对所有服务商的响应文件进行符合性审查时，通过必要的澄清，从质量和技术、服务均能满足磋商文件实质性响应要求的基础上，筛选出合格服务商。不合格服务商的响应文件按无效处理，磋商小组要告知有关服务商。

（2）磋商小组给予所有合格服务商一次最后报价的机会。服务商要以书面形式提交最后报价（各合格服务商的最后报价将作为综合评分法中价格分的计算依据），加盖公章或由其法定代表人或被授权人签字确认（以最后报价表中的要求为准）。已提交响应文件的服务商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况以书面形式退出磋商。

（3）最后报价是服务商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）第三条第四项情形的（即市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目），提交最后报价的服务商可以为2家。

**5、综合比较与评价**

磋商小组按《评审要素及分值一览表》中规定的评审方法和标准，对资格性、符合性审查合格的响应文件按其响应程度进行综合比较与评价。

评审要素及分值一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项别** | **总分值** | | **评审要素** | **备注** |
| **100** | **分项最高分值** |
| 价格 | 10 |  | 满足磋商文件要求且最后报价最低的服务商的价格为磋商基准价得10分，其他各服务商的最后报价得分按下列公式计算：（磋商基准价/最后磋商报价）×10％×100。 |  |
| 总体方案 | 42 | 6 | **需求理解：**  对响应文件中对采购需求的理解和分析情况进行评审。包括对项目服务背景、服务要求的理解，对采购人业务需求理解及基本情况的综合了解。  （4-6分］采购需求理解全面准确，响应完整合理。  （2-4分］采购需求理解一般，响应一般。  ［0-2分］采购需求理解差，响应差。 |  |
| 6 | **总体设计：**  设计应包含市委市政府通信语音网现状分析、市委公务专用号话务服务业务实现、话务服务规划设计等内容。  （4-6分］总体设计方案合理、符合采购人实际情况，切实可行。  （2-4分］总体设计方案一般，设计方案存在缺陷，后台支撑人员运维方案不完善。  ［0-2分］总体设计方案不够完善，语音网能力缺失，后台支撑人员及运维方案过于简短。 |
| 15 | **服务方案：**  对响应文件中服务方案的科学性、全面性、可操作性，对服务质量的把控等进行评审。包括话务运营体系、管理制度、人员管理、运营管理措施等。  （10-15分］方案内容完整，具体措施可靠，可操作性强，满足实际需要。  （5-10分］方案内容较完整，具体措施可靠性一般、可操作性一般，基本满足实际需要。  ［0-5分］方案内容不清晰，具体措施安全可靠性差、可操作性差，需要优化后才能满足实际需要。 |
| 10 | **实施方案：**  根据采购需求，提供详细、完整、具有较强执行性的实施方案。包括实施团队、管理保障措施、实施总体规划、实施进度计划、分阶段实施管理等。  （7-10分］方案内容完整，具体措施可靠，可操作性强，满足实际需要。  （4-7分］方案内容较完整，具体措施可靠性一般、可操作性一般，基本满足实际需要。  ［0-4分］方案内容不清晰，具体措施安全可靠性差、可操作性差，需要优化后才能满足实际需要。 |
| 5 | **话务员培训：**  对响应文件中话务员培训方案进行评审。包括培训计划和培训大纲，保障人员熟练掌握系统的培训措施。  （4-5分］方案详细、合理性强、可操作性强。  （2-4分］方案较为详细、合理性较好、可操作性较好。  ［0-2分］方案合理性一般、可操作性一般。 |
| 质量保证 | 33 | 21 | **专业人员资质：**  服务商的项目服务团队人员具备专业化认证工程师资质，能有效保证项目顺利实施。  1、项目负责人：同时具有通信工程师、PMP认证以及注册信息安全专业工程师证书，证书提供完整的得2分，证书不全的不得分。  2、运维工程师：运维工程师具有PMP认证，每提供一个得1.5分，满分4.5分。  3、技术工程师：技术工程师具有注册信息安全专业工程师且职称为中级以上，每提供一个得1.5分，满分4.5分。  4、项目团队：服务团队人员具备高级以上职称，每提供一个得1分，满分10分。  （同时需提供服务商为持证人员自2023年1月1日以来任意一个月的缴纳社保的证明）。 |  |
| 6 | **服务承诺：**  提供各项服务承诺，包括但不限于①话务运营承诺、②人员安全承诺、③信息安全承诺、④保密承诺、⑤质量保证承诺。每提供一项承诺函，得1.2分，最高得6分；未提供承诺函的，不得分。 |
| 6 | **本地化服务能力：**  服务商在西安市有本地化服务能力，能够对政府重大活动、事件提供重保服务，并能提供快速响应；  提供的材料符合以上要求的，得6分，否则不得分。 |  |
| 业绩 | 15 |  | 提供2020年1月1日以来类似项目的业绩证明文件（即合同），评审时以响应文件中的合同扫描件为计分依据，每出具一份业绩证明文件得3分，最高得15分。 |  |
| 说明 | 1、磋商小组成员必须按照本评审要素据实打分，各类数字计算均按“四舍五入”保留小数点后两位；  2、对提供小型和微型企业承接的服务的报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审；未提供中小企业声明函的不享受价格折扣  3、本表分值区间符号：“［”、“］”标识包含本数，“（”、“）”表示不包含本数。 | | | |

**6、推荐成交候选人**

磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名以上成交候选人（有效服务商家数不足时以实际有效数量推荐成交候选人）。评审得分相同的，价格分高者优先；若价格分亦相同，则依次比较后续项别，得分高者优先。

**7、编写评审报告**

磋商小组根据磋商情况编制评审报告，磋商小组成员对评审报告有异议的，应当在评审报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意。对拒绝说明理由的，须报政府采购监管部门处理，并将其评审情况如实计入考核表。

**（三）对响应文件的澄清**

1、磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求服务商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。澄清时服务商只作说明和解释，不得借此对报价、优惠条件、售后服务等实质性内容作任何修改。

2、磋商小组要求服务商澄清、说明或者更正响应文件将以书面形式作出。服务商应当在规定的澄清时限内以书面形式提交，服务商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

3、磋商文件、响应文件及澄清内容将作为评审的依据。

**（四）评审现场人员的保密责任**

在采购结果确定前，采购人、集中采购机构对磋商小组名单负有保密责任。磋商小组成员、采购人和集中采购代理机构工作人员、相关监督人员等与评审工作有关的人员，对评审情况以及在评审过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

**（五）有下列情形之一的，视为服务商串通投 标，其响应无效：**

1、不同服务商的响应文件由同一单位或者个人编制；

2、不同服务商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；

3、不同服务商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;

4、不同服务商的响应文件异常一致或者磋商报价呈规律性差异。

## 九、成交

（一）集中采购机构在评审工作结束后2个工作日内，将评审报告送采购人确认。

（二）采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选人中次序确定排序第一的成交候选人为成交服务商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交服务商。采购人逾期未确定成交服务商且不提出异议的，视为同意按评审报告提出的成交候选人次序确定排序第一的成交候选人为成交服务商。

（三）集中采购机构将在成交服务商确定后2个工作日内，在【[陕西省政府采购网](http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn)（www.ccgp-shaanxi.gov.cn）】上发布成交结果，成交结果公告期限为1个工作日。

（四）在发布成交结果同时，集中采购机构向成交服务商发出成交通知书。成交服务商在领取成交通知书时提供一正两副纸质响应文件。

成交通知书领取地点：本集采机构八层前台。

联系电话：029-86510166/86510167转80800

（五）集中采购机构按照相关规定将评审报告送监管机构备案。

## 十、签订政府采购合同

（一）采购人与成交服务商应当自成交通知书发出之日起30日内，按照磋商文件确定的合同文本及成交服务商的响应情况签订政府采购合同。

（二）采购人不得向成交服务商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交服务商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、技术和服务要求等实质性内容的协议。

（三）成交服务商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交服务商，也可以重新开展政府采购活动。

（四）政府采购合同在执行过程中，确需修改、变更时，应当按照相应的审核批准程序办理。

（五）磋商文件、响应文件、澄清等为政府采购合同的组成部分，具有同等法律效力。

（六）采购人按有关规定将政府采购合同报送监管机构备案。

## 十一、其他

（一）根据《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）第三十四条、第三十五条和《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》，第一次公告后，磋商过程中出现下列情况之一的，按磋商失败处理：

1、因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

3、政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）、市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目符合要求的服务商或者报价未超过采购预算的服务商不足2家的；其他项目符合要求的服务商或者报价未超过采购预算的服务商不足3家的；

4、因重大变故，采购任务取消的。

（二）磋商失败后，除采购任务取消外，将重新组织采购。

（三）第二次公告后，政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目）以及市场竞争不充分的科研项目以及需要扶持的科技成果转化项目符合要求的服务商或者报价未超过采购预算的服务商不足2家的（其他类别项目符合要求的服务商或者报价未超过采购预算的服务商不足3家的），本项目将依据西安市财政局《关于进一步规范市级预算单位变更政府采购方式审批管理的通知》（市财发〔2017〕186号）的有关规定，按政府采购监管部门事前批准的采购方式继续进行。

（四）磋商文件未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

第三章 磋商内容及要求

**一、项目概况**

市委公务专用号为运营载体，鉴于服务的特殊性与保密性，必须组建一支具有管理张力的运营服务团队和服务体系。借助已有公务专用平台优势，将专业优质的运营服务团队服务能力带入到市委的日常工作中，使公务专用号成为服务领导及重要部门的服务窗口。

**二、服务内容**

（一）服务公司以运营服务团队的服务模式，在市委办公厅总值班室指定场地，搭建市委语音热线和话务平台,以语音服务为主向采购人提供服务。具体服务包括：市委语音网络情况摸排、梳理；市委专线号接口对接；市委话务语音服务平台搭建；人员培训；工作流程梳理。在服务期内服务公司应保证提供话务人员驻场语音技术服务和运维技术人员后台支撑的语音网络、市委话务平台系统相关系统配套、号码资源、系统平台技术支持、系统平合正常运行维护保障服务工作。

（二）业务产生的数据，包括通信号码等但不限于相关数据、知识库等内容，所有权归采购人。

**三、服务要求**

**（一）总体要求**

服务公司将制定完善的服务方案、保障方案，具体内容包括：

1、服务公司以运营服务团队的服务模式，在采购人指定场地，已有的热线和话务台，以语音服务为主向采购人提供服务。与服务相关的人员问题由服务公司负责并承担全部责任。

2、业务产生的数据，包括通信号码等但不限于相关数据、知识库等内容，所有权归采购人。

3、严格安全管理。日常生产运营中，严格执行安全管理制度，坚决杜绝发生任何安全生产事故；严格执行信息安全管理要求，签订信息安全保密协议。

4、保障员工利益。遵守劳动法及政府管理要求，认真履行应有管理责任，保障员工薪资、福利等基本利益。

5、运营管理达标。符合市委办公厅相关标准要求。服务水平：月接通率等于100%；服务质量：月度满意度等于100%。

**（二）话务员资格要求**

服务公司所提供的话务热线服务将制定规范的管理制度，保证人员的充分利用，话务人员应具备相关资质并熟练掌握了解政府工作流程，具体要求有：

1、服务公司作为本项目的服务商将按照本项目要求，针对本项目坐席代表制订人员管理规范，保证有充分的人员补充渠道，确保人员出勤率，满足项目用人需求。服务公司提供话务员名单，要求接听政务热线的话务工作人员总人数不少于5人。

2、服务公司将提供一套科学合理的薪酬标准、绩效考核制度，且总薪酬应全部用于话务员、话务现场管理人员工资福利及业务培训、税费、劳务管理费，确保话务员的收入水平。

3、具备完善的考勤管理、话务员行为规范、着装规范、工作环境规范、综合管理规范等规章制度。具备完善的信息安全管理、数据存储管理、安全生产管理等制度，并签订承诺书。

4、话务员要求：

(1) 政治素质过硬，共产党员优先，家庭成员可靠；

(2) 运营服务团队为7×24小时人工服务，要求身体健康，能胜任话务班倒班值班工作；

(3) 大专以上学历、普通话标准，有较强的语言表达和沟通能力，较强的文字归纳能力；

(4) 有良好的团队意识及吃苦耐劳的精神；

(5) 年龄为25岁以上，工作态度认真负责，保障人员稳定性；

(6) 具有话务、测量台、调度台工作8年以上工作经验，具有通信行业中级工程师或高级技师资格证书优先；

(7) 熟悉电脑操作，文字录入水平60字/分以上。

5、管理人员要求：在话务员要求的基础上，要有5年以上管理经验和人际交往及协调能力。

6、培训：服务公司将按本项目要求，建立常态的培训和考核机制，包括对新增人员的技能培训、对所有业务人员的技能提升培训、对新业务的培训等，根据话务服务中心运营的特点，定期对业务人员进行技能等考核，以有效保障人员素质，提升服务水平和质量。

7、服装要求

员工工装分为管理人员、话务员两种式样。要求面料舒适、端庄大方、采购渠道正规。工装由服务公司提供，费用由服务公司承担。

工装配置标准：

(1) 冬装：1套/人，每套包含西装、马甲、西裤/西裙、长袖衬衣、领带/丝巾。

(2) 夏装：2套/人，每套包含短袖衬衣、西裤/西裙、鞋1双，胸章1枚

**（三）服务技术运营支撑能力要求**

具备相关政府部门运营经验，并提供类似项目的业绩证明文件。具体要求有：

1、针对本项目，应具有5年以上为市级及市级以上政府部门专门的运维团队和支持机构，列出机构组织体系，指定项目负责人，各技术支持主要人员，管理团队及系统维护团队人员总数不少于4人。为采购人建立长期、稳定的技术支持队伍；技术支持小组应由技术强、业务精的高素质专业人员组成。

2、具备规范、完善的服务处理流程。

3、须具有长期服务能力，应为采购人提供及时周到的系统技术支持。

4、提供技术支持方案及出现紧急故障的应急预案(响应时间、维护人员到场时间、解决时间)，应确保能为采购人提供7×24小时技术支持，对于服务商所属责任范围内的紧急故障处理预案；如遇服务商所属责任范围内的重大系统问题，服务商必须提供现场技术支持，并于最短的时间内到达指定现场。

5、保密要求，信息为政府重要信息，服务商必须保证信息安全，为防止人为信息泄露，必须与采购人签保密协议。

6、要求服务商通过服务能力、服务质量、服务效率、客户满意等方面进行考核和管理，在响应文件中提供具体运营管理制度和绩效考核方案供参考。指标不低于政府公务专用号话务服务标准，具体指标不限于以下要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目内容** | **考核项** | **考核指标** | **考核周期** |
| 团队建设 | 月流失率 | 等于0 | 月 |
| 服务水平 | 月度接通率 | 等于100% | 月 |
| 业务水平 | 月度满意度 | 等于100% | 月 |
| 注：1、月流失率=流失人数/[(月初人数+月末人数)/2]\*100%  2、话务接通率、满意度通过采购人评定。 | | | |

**四、商务要求**

（一）运维服务期：一年，以双方签订合同时约定的起止时间为准。

（二）实施周期：合同签订后2个日历日开通服务。

第四章 合同草案条款

**一、服务条件：**

（一）服务地点：采购人指定地点。

（二）运维服务期：一年，以双方签订合同时约定的起止时间为准。

（三）服务内容：服务商以运营服务团队的服务模式，在采购人指定场地，搭建市委语音热线和话务平台,以语音服务为主向采购人提供服务。具体服务包括：市委语音网络情况摸排、梳理；市委专线号接口对接；市委话务语音服务平台搭建；人员培训；工作流程梳理。在服务期内服务商应保证提供话务人员驻场语音技术服务和运维技术人员后台支撑的语音网络、市委话务平台系统相关系统配套、号码资源、系统平台技术支持、系统平合正常运行维护保障服务工作。

**二、合同价款**

（一）合同总价：人民币（大写）\_\_\_\_\_\_(¥\_\_\_\_\_元)。每月服务费用=合同总价÷12。

（二）合同价款包括为本项目投入的所有人员的人工费、节假日加班费、员工培训费、办公经费、企业法定利润，财务费用，管理费用和税金等完成项目所需的全部费用。根据服务商实际服务期限据实结算，但合同总价为固定不变价格，不受市场价格变化因素的影响。

**三、款项结算**

（一）合同签订后一个月内支付合同总价的20%，运营团队到达现场开始服务后二十个工作日内支付合同总价的35%，服务期满且验收合格后的十个工作日内支付合同总价的45%。

（二）支付方式：银行转账。

（三）结算方式：验收合格后填写政府采购项目验收单（一式伍份），发票（按合同总价直开采购人），服务商持成交通知书、服务合同、正式发票、政府采购项目验收单，与采购人结算。

**四、权利和义务**

（一）采购人权利义务

1、采购人应明确服务商从事中共西安市委办公厅市委大院政务专线话务服务的工作任务和工作要求，并将以上要求传递至服务商，负责监督服务商的服务质量。

2、采购人应为服务商派驻人员提供符合法律法规规定的工作场所和安全生产条件。

3、采购人有权制定及调整与业务有关的规章制度，服务商及其派驻人员应严格遵照执行，并认真参加相关培训。

4、采购人有权检查服务商与其派驻人员的劳动关系证明、身份证明、社会保险缴纳证明，服务商应配合采购人的检查。

5、服务商派驻人员有下列行为的，采购人有权要求服务商限期更换相应人员：

（1）服务商派驻人员违反采购人要求，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，或给采购人造成损失的；

（2）服务商派驻人员违反采购人规章制度、岗位职责、劳动纪律和保密管理规定的；

（3）服务商派驻人员不能提供真实有效的身份证明，或提供虚假身份证明的。

6、采购人应按本合同约定的标准和支付方式及时支付服务商服务费用。

7、采购人有权制定服务商服务考核办法，服务商服务不符合要求可以限期整改，不整改和限期整改一次仍不符合采购人要求，采购人可以单方解除本合同，并要求服务商承担合同总价款30%的违约金。

（二）服务商权利义务

1、服务商应保证派驻人员符合磋商文件、响应文件及本合同的要求。

2、服务商应保证具有履行本合同的法定资质，并按照采购人要求提供有关营业执照、资质等证明复印件。

3、服务商应保证严格遵守有关法律、法规，特别是有关员工劳动保障或福利政策，同时承诺遵守采购人的安全生产、劳动卫生及保密等各项管理制度，并及时将采购人的各项管理制度传递给服务商派驻人员。

4、服务商应根据采购人工作需求，选派符合采购人要求的员工到采购人指定的工作地点工作。

5、服务商应提供派驻采购人的员工建立合法劳动关系的证明，并为其指派人员建立社会保险、意外伤害等相关保险，按时足额缴纳相关保险费用，按时支付劳动报酬。

6、服务商及其派驻人员在本合同的执行期内应保守采购人的各项秘密，不得将有关资料透露给任何第三方。服务商应教育员工保守采购人的各项秘密，如因服务商派驻人员的原因导致采购人有关的秘密泄露，服务商应承担相应的法律责任。

7、除非征得采购人事前书面同意，服务商不能随意调换其派驻人员的工作岗位，更不得随意召回其员工(服务商派驻人员辞职除外)。

8、服务商派驻人员在工作期间发生工伤，服务商应承担工伤认定申请和劳动能力鉴定申请及协调工作。

9、服务商应自行解决与其派驻人员之间的法律纠纷（包括但不限于劳动争议等），如采购人因此受到影响或牵连，服务商应赔偿采购人因此遭受的损失，且采购人有权要求服务商限期解决；如服务商未能在前述期限内解决，采购人有权解除本合同。

**五、违约责任**

（一）如服务商提供虚假资质证明材料，不具备履行本合同的合法资质的，采购人有权立即解除本合同，给采购人造成损失的，服务商应承担赔偿责任。

（二）如服务商未按本合同规定期限提交服务商派驻人员的有关证明材料，经采购人催告后服务商仍未提交的，将服务商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权单方解除本合同，给采购人造成损失，由服务商予以赔偿。

（三）服务商及其派驻人员违反采购人管理制度，应按照采购人相关处罚规定执行；前述情形出现2次的，将服务商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权解除本合同。

（四）服务商及其派驻人员发生使采购人信息、资料外泄或被用于他途的，采购人有权解除本合同，并追究服务商合同总价款30%的违约金，如果此违约金不足以弥补采购人损失，服务商要赔偿采购人全部损失。

（五）如服务商服务不符合本合同约定标准的，采购人有权要求服务商限期纠正，限期改正仍不符合合同约定标准的，将服务商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权解除本合同；如采购人因此遭受损失的，服务商应予以赔偿。

（六）如服务商未能在约定的期限进场并提供服务，经采购人书面催告后仍未进场的，将服务商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权解除本合同。

（七）服务商未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，采购人应当将服务商违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，采购人有权依据《民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求服务商承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对服务商的违法行为进行相应的处罚。

**六、验收**

（一）服务期满后，采购人对本项目的实施情况进行验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求（必要时采购人可委托技术专家对项目进行验收）。验收合格后，填写政府采购项目验收单（一式伍份）作为对项目的最终认可。

（二）验收依据

1、磋商文件、响应文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

**七、保密条款**

（一）服务商所有派驻采购人的工作人员需签署《保密承诺书》，并在上岗前接受保密培训。

（二）服务商派驻人员未经采购人事前书面同意，不得擅自到服务范围以外的任何区域。

（三）服务商及派驻人员不得携带、盗取、偷看、私自留存采购人的任何物品与资料。

（四）非经采购人事前书面同意，服务商及其人员不得将双方合作期间知悉的采购人信息、资料用于他途或向第三方披露。

服务商违法保密义务，采购人有权随时解除本合同，并追究服务商合同总价款30%的违约金，如果此违约金不足以弥补采购人损失，服务商要赔偿采购人全部损失。

**八、合同生效及其他**

1、本合同自签订之日起生效。

2、磋商文件、响应文件、澄清表是本合同的组成部分，对采购人、服务商具有法律约束力.

3、合同一式6份，采购人2份、集中采购机构1份，政府采购监管机构备案1份，成交服务商办理结算2份。

4、如本合同有未尽事宜，以磋商文件为准，磋商文件未做要求的，由双方依法订立补充合同。

第五章 响应文件构成及格式

**中共西安市委办公厅2023年政务专线话务服务**

响应文件

（项目编号：XCZX2023-0142）

正本/副本

服务商：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

时　间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**目 录**

第一部分 响应函 X

第二部分 第一次磋商报价表 X

第三部分 资格证明文件 X

　　　　 无重大违法记录声明（格式） X

　　　　 法定代表人委托授权书（格式） X

第四部分 服务商概况 X

第五部分 服务商参加政府采购活动承诺书 X

第六部分 响应方案 X

第一部分 响应函

西安市市级单位政府采购中心：

我方收到贵中心发布的《中共西安市委办公厅2023年政务专线话务服务》（项目编号：XCZX2023-0142）磋商文件，经详细研究，我方决定参加该项目的磋商活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

一、我方已详细阅读了磋商文件，完全理解并同意磋商文件的所有事项及内容。

二、我方已悉知并关注了贵中心在政府采购信息发布媒体（详见第二章第三小节第（三）项中的“磋商文件的修改、澄清”）上发布的关于本项目的有关变更公告（包括但不限于对磋商文件做出的修改或澄清、答疑纪要，以及项目暂停、重启、延期、终止等）。

三、我方同意向贵中心提供与本次磋商有关的任何证明材料，并保证所提交的证明材料真实、合法、有效。我方理解最低价不是成交的唯一条件，并尊重磋商小组的评审结果。

四、我方愿意按照磋商文件中的一切要求，完成本项目的合同责任和义务。

五、若我方中标，我方将在领取成交通知书时提交纸质响应文件正本一套、副本两套。

六、我方的响应文件在开标之日起\_\_\_个日历日（应不少于90个日历日）内有效，如成交，延长至合同执行完毕时止。

七、所有关于此次磋商活动的函电，请按下列地址联系：

服务商：（服务商全称并加盖公章）

联系地址：

联系电话：

传真：

邮编：

电子邮箱：

日期：　　年　月　日

第二部分 第一次磋商报价表

单位:**元**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **报价内容**  **项目名称** | **A** | **B** |
| **磋商报价** | **运维服务期** |
| **中共西安市委办公厅2023年政务专线话务服务** |  |  |
| **磋商报价（大写）** |  | |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

注： 1、A栏须填写阿拉伯数字；B栏须填写服务期；

2、磋商报价（大写）”栏须填写大写报价金额。

费用明细表

**单位：元**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **费用名称** | **费用描述** | **数量** | **单价** | **总价** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **合计** | | | | |  |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

说明：1、本表“合计”值应与第一次磋商报价表中的“磋商报价”值一致。

2、表格空间不足时，可自行扩展。

第三部分 资格证明文件

服务商应按照《磋商邀请函》所列“服务商资格要求”提供全部资格证明文件，缺少其中任何一项，其响应文件将被视为无效文件。

**一、有效的登记注册证：**

**二、财务状况报告**：

说明：两种形式任选一种，其中采用第二种形式的须按下方给定格式（详见《中国人民银行关于取消企业银行账户许可的通知》银发〔2019〕41号附件1）填写基本存款账户信息。

基本存款账户信息

账户名称：

账户号码：

开户银行：

法定代表人：（签字或盖章）

基本存款账户编号：

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日期：　　年　月　日

**三、社会保障资金缴纳证明**：

**四、税收缴纳证明：**

**五、无重大违法记录声明**：（按下方给定格式进行填写）

提示：1、服务商可通过【信用中国（www.creditchina.gov.cn）】、【中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）】网站对自身信用记录进行自查，并按查询结果填写下述声明。2、服务商在参加政府采购活动前三年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

无重大违法记录声明

西安市市级单位政府采购中心：

我方作为中共西安市委办公厅2023年政务专线话务服务（项目编号：XCZX2023-0142）的磋商服务商，在此郑重声明：

1、在参加本次政府采购活动前3年内的经营活动中\_\_\_（填“没有”或“有”）重大违法记录。

2、我方\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

3、我方\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法案件当事人名单。

4、我方\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失信行为记录名单。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

**六、法定代表人委托授权书**（按下方给定格式进行填写）：

注：法定代表人亲自参加磋商的，无需提供该委托授权书，但须提供法定代表人本人身份证（正反面）复印件。

法定代表人委托授权书

西安市市级单位政府采购中心：

现委派（被授权人姓名）为本公司的全权代表人，参加贵中心组织的中共西安市委办公厅2023年政务专线话务服务（项目编号：XCZX2023-0142）政府采购活动，就本项目的磋商及合同的执行和完成，以本公司的名义处理一切与之有关的事宜。本授权有效期与响应文件有效期一致。

被授权人姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

通讯地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

邮政编码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电传：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 附法定代表人身份证复印件 |  | 附被授权人身份证复印件 |
| （正、反面） |  | （正、反面） |

服务商：（服务商全称并加盖公章） 法定代表人：（签字或盖章）

　　年　月　日

**七、磋商邀请函中要求的其他资格证明文件：**

第四部分 服务商概况

**（一）服务商基本情况**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位基本情况 | | | | | |
| 服务商全称 |  | | | | |
| 注册地址 |  | | 成立时间 |  | |
| 登记证号 |  | | 单位性质 |  | |
| 法定代表人  (主要负责人) |  | | 所属行业 |  | |
| 上年度  营业收入 |  | | 资产总额 |  | |
| 基本存款账户  开户银行 |  | | 基本存款  账户账号 |  | |
| 所获得资质及等级(国家行政部门颁发) |  | | | | |
| 经营范围 |  | | | | |
| 人员情况 | | | | | |
| 从业人员总数 |  | 管理人员数量 |  | 专业技术  人员数量 |  |
| 残疾人人数 |  | 少数民族人数 |  |
| 存在直接控股、管理关系的相关服务商 | | | | | |
| 关系 | 服务商名称 | | | | |
|  |  | | | | |
|  |  | | | | |
|  |  | | | | |
| 说明 | 1、登记证号指营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书中的登记号，或“三证合一”改革后的统一社会信用代码。与服务商在资格证明文件中提供的登记证号码一致。  2、成立时间至提交首次响应文件截止时间不足一年的可不提供“上年度营业收入”。  3、服务商应如实填写上述信息。 | | | | |

**（二）中小企业声明函**

1、服务商为中小企业或残疾人福利性单位的，应按下文给定格式填写声明函；服务商为监狱企业的，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明函（格式不限定）。

2、未按上述要求提供声明函\证明函的，不能享受磋商文件规定的价格扣除，但不影响响应文件的有效性。

3、服务商性质将随成交公告一同公布，接受社会监督。

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加中共西安市委办公厅2023年政务专线话务服务（项目编号：XCZX2023-0142）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1、〈标的名称〉，属于〈采购文件中明确的所属行业〉；承接企业为〈企业名称〉，从业人员      人，营业收入为      万元，资产总额为      万元，属于      企业（选填中型企业、小型企业、微型企业）；

2、〈标的名称〉，属于〈采购文件中明确的所属行业〉；承接企业为〈企业名称〉，从业人员      人，营业收入为      万元，资产总额为      万元，属于      企业（选填中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

服务商名称：（服务商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

说明：1、中小企业在参与本项目采购活动时，需按上述给定格式提供声明函。未提供或未按要求填报的，不享受中小企业扶持政策。

2、接受联合体或者分包时，组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3、声明函中“从业人员”、“营业收入”、“资产总额”填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

4、依据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号），本项目〈采购标的〉对应的中小企业划分标准所属行业为：信息传输业。

**残疾人福利性单位声明函（格式）**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加中共西安市委办公厅2023年政务专线话务服务（项目编号：XCZX2023-0142）采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

说明：服务商在填报前请认真阅读《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》。符合条件的服务商未按上述要求提供、填写的，评审时不予认可。

**监狱企业证明函**

根据财政部、司法部《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

第五部分 服务商参加政府采购活动承诺书

未签署下列承诺书的，其责任由服务商自行承担。

**（一）质量安全责任承诺书**

为保证本采购项目顺利进行，作为磋商服务商，现郑重承诺：

1、我方所投产品的生产（包括设计、制造、安装、改造、维修等）、投入使用的材料等均完全符合国家现行质量、安全、环保标准和要求。

2、我方将严格按照国家现行相关储存、运输、安装调试技术标准及规范、服务标准及规范、施工标准及规范，在规定的时限内，保质、保量完成项目全部内容，并向采购人交付合格产品。

3、对于因产品生产质量以及储存、运输、安装调试、服务、施工等过程中产生的任何安全事故，我方承担全部责任。

4、我方提供的货物、工程、服务等符合现行的国家、行业、地区、企业标准及要求，标准不一致的，以更为严格的为准，我方对提供的货物、工程、服务等的质量、安全、环保等承担全部责任。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

**（二）参加政府采购活动行为自律承诺书**

作为参加本次政府采购项目的服务商，我方郑重承诺在参与政府采购活动中遵纪守法、公平竞争、诚实守信，如有违反愿承担一切责任及后果：

1、不与采购人、集中采购机构、政府采购评审专家恶意串通，不向其行贿或提供其他不正当利益；

2、不与其他服务商恶意串通，采取“围标、串标、陪标”等商业欺诈手段谋取中 标、成 交；

3、不提供虚假或无效证明文件（包括但不限于资格证明文件、合同及验收文件、检验检测报告、从业人员资格证书、机构或所投产品的各类认证证书等）或虚假材料谋取中 标、成 交；

4、不采取不正当手段诋毁、排挤其他服务商；

5、不以不正当理由拒不与采购人签订政府采购合同，或逾期签订政府采购合同，或不按照采购文件确定的事项签订政府采购合同；

6、不以不正当理由拒绝履行合同义务，不会擅自变更、中止或者终止政府采购合同或将政府采购合同转包；

7、不在提供商品、服务或工程施工过程中提供假冒伪劣产品，损害采购人的合法权益或公共利益；

8、不采取捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑和投诉；

9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

10、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和采购人、集中采购机构的政府采购工作要求，愿意承担因违约行为给采购人造成的损失。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

第六部分 响应方案

**一、服务商可结合第三章《磋商内容及要求》相关要求及第二章《评审要素及分值一览表》中各评审要素编制响应方案。**

以下内容仅供参考：

（一）服务方案；

（二）服务标准；

（三）服务承诺；

（四）综合实力/履约能力；

（五）主要业绩证明；

（六）其他。

**二、拟派项目团队及人员情况：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1、项目负责人./技术负责人 | | | | | | | | |
| 姓名 | 年龄 | 资格 | 职称 | 在本行业从业工作年限 | | 主要工作  业绩和经历 | 当前  分工 | |
|  |  |  |  |  | |  |  | |
|  |  |  |  |  | |  |  | |
| 2、技术人员 | | | | | | | | |
| 姓名 | 年龄 | 资格 | 职称 | | 在本行业从业工作年限 | 主要工作  业绩和经历 | | 当前  分工 |
|  |  |  |  | |  |  | |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |
| 3、辅助人员 | | | | | | | | |
| 姓名 | 年龄 | 资格 | 职称 | | 在本行业从业工作年限 | 主要工作  业绩和经历 | | 当前  分工 |
|  |  |  |  | |  |  | |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |
| 4、其他人员 | | | | | | | | |
| 姓名 | 年龄 | 资格 | 职称 | | 在本行业从业工作年限 | 主要工作  业绩和经历 | | 当前  分工 |
|  |  |  |  | |  |  | |  |
|  |  |  |  | |  |  | |  |
| 备注 | 表格空间不足时请自行扩展。 | | | | | | | |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**三、合同条款响应说明**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **合同条款** | **磋商文件合同条款明细** | **响应文件合同条款响应** | **响 应说明** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 备注 | 1、响 应说明填写“优于”、“响应”、“不响应”。  2、服务商应逐条响应。 | | | |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**四、实质性条款响应表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **磋商文件实质性条款** | **响应文件具体响应内容** | **响 应说明** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 备注 | 1、第三章《磋商内容及要求》中加“★”条款为实质性条款，对实质性条款的响应集中列于此表，且不允许出现负偏差，否则按无效响应处理。  2、表格空间不足以容纳响应内容时可自行扩展，也可在单元格中注明引用位置，如“见响应文件第×页××位置”。  3、若本项目或所投 标段未设置实质性条款，则服务商可忽略此表。 | | |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**五、服务/商务要求条款偏差表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **谈判文件条款明细** | **响应文件实际响应** | **响 应说明** |
| 一、服务要求条款偏差 | | | |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 二、商务要求条款偏差 | | | |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 备注 | 1、对第三章中除“实质性条款”以外的条款进行响应。  2、响 应说明按实际响应情况填写“优于”、“响应”、“不响应”。当且仅当某项条款响应说明为“响应”时，该项条款及其响应可省略不填，按表格下方声明处理。  3、表格空间不足以容纳响应内容时可自行扩展，也可在单元格中注明引用位置，如“见响应文件第×页××位置”。 | | |

声明：除本偏差表所列的各项条款外，响应文件均完全响应磋商文件中的要求。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

**六、服务商认为有利于本次磋商的其他情况说明。**